

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu aktifitas dasar manusia, dengan komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain. Komunikasi dapat terjadi baik secara antar pribadi, pribadi dengan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok lain. Tidak ada manusia yang tidak melakukan komunikasi, karena manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain. Begitulah pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia. Dengan adanya komunikasi yang baik sehingga manusia dapat melakukan segala kegiatan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan berkomunikasi secara efektif maka, kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh manusia bisa berjalan dengan baik. Tanpa adanya komunikasi yang baik dapat mengakibatkan ketidak teraturan dalam melakukan kegiatan sehari-hari baik itu di rumah, dalam organisasi, perusahaan dan dimanapun manusia itu berada.

Di zaman globalisasi dengan perkembangan teknologi yang pesat ini membawa perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang amat cepat pula. Seiring dengan perkembangan zaman yang terjadi itulah menjadikan pola pikir masyarakat berkembang dan perilaku masyarakat menjadi kritis bahkan menyebabkan perubahan yang sangat cepat di masyarakat. Dengan kondisi tersebut menuntut organisasi maupun instansi untuk mengakomodir dan mengantisipasi keinginan masyarakat untuk

memperoleh informasi terkini atau terbaru. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang terjadi membuahkan perkembangan yang pesat pada media massa cetak dan elektronik. Namun dari banyaknya media massa yang memunculkan deras arus informasi yang berdampak kepada masyarakat, belum menjadi jaminan akan adanya pencerahan. Malah dalam beberapa kasus/krisis yang terjadi justru membuat bingung masyarakat. Dalam kondisi itulah keberadaan *Public Relations* (Humas) menjadi sangat penting dalam suatu organisasi maupun instansi.

Public Relations (Humas) berfungsi untuk menyebarkan dan mengimbangi arus informasi pada masyarakat. Selain itu peran *Public Relations* (Humas) sangat penting dalam suatu perusahaan/instansi guna membentuk citra positif lembaga/instansi dimana *Public Relations* (Humas) berada. Menurut McNamara (dalam Iriantara, 2004:5) *Public Relations* (Humas) berdasarkan tujuan kegiatan *Public Relations* (Humas) yang dirumuskan sebagai aktivitas berkelanjutan untuk menjamin perusahaan memiliki citra yang kuat di mata publik. Dengan citra yang baik maka diharapkan akan terbentuk kepercayaan masyarakat.

Membentuk citra positif pada pemerintahan adalah hal yang penting, apalagi dilihat dari perkembangan yang terjadi pada masyarakat yang menjadi semakin kritis dalam melihat suatu hal. Pelaksanaan pemerintahan pun tak luput dari perhatian yang besar dari masyarakat. Dengan itu perlu diciptakan dan diupayakan citra yang positif di benak masyarakat. Citra merupakan asset penting dari suatu organisasi/instansi yang menguntungkan bagi suatu instansi

pemerintahan. Citra bukanlah sesuatu yang kecil atau terpisah dari bisnis. Tetapi citra adalah bisnis itu sendiri (Fuad, 2004:43).

Public Relations (Humas) Kabupaten Sragen berupaya keras untuk dapat membentuk citra positif Pemerintah Kabupaten Sragen dengan menjalankan fungsinya dengan baik.

Kantor Humas dan Protokol Kabupaten Sragen berdiri pada tahun 2003, sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 12 Tahun 2003 tentang pembentukan susunan organisasi dan sekretariat daerah Kabupaten Sragen, Namun terjadi perubahan atas Perda Nomor 2 Tahun 2006 tentang perombakan susunan organisasi dan Sekretariat Daerah Kabupaten Sragen menjadikan dari salah satu fungsi Sub Bagian Pembinaan Radio Siaran terganti dengan Sub Bagian Pemberitaan dan Pembinaan Radio Siaran Publik Lokal. Dari hal tersebut disinyalir Susunan Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sragen dipandang tidak sesuai lagi, Sehingga perlu dicabut dan disesuaikan dengan perombakan perda Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Sragen dari tahun 2003 sampai 2006 Kantor Humas Kabupaten Sragen terganti atas peraturan perda yang baru menjadi Kantor Humas dan protokol Kabupaten Sragen, Kantor Humas dan protokol Kabupaten Sragen berada dalam bidang kewenangan Administrasi dan Pemerintahan, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagai tugas pemerintah Kabupaten Sragen di bidang informasi, pemberitaan dan protokol.

Pemerintah Kabupaten Sragen senantiasa merombak susunan organisasi kantor humas dan protocol sekretariat daerah Sragen guna menyesuaikan diri dengan tuntutan jaman yang ada, sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dan berbagai penerangan.

Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan Perbawasari dkk (2008) mengenai penerapan fungsi *Public Relations* (Humas) di Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya, dimana *Public Relations* (Humas) berupaya keras untuk senantiasa melaksanakan fungsi *Public Relations* (Humas) dengan baik dan tepat yakni berupa: menyebarkan informasi Kebijakan, menjual program, serta membangun citra pemerintah kepada publik.

Public Relations atau yang juga dikenal dengan Humas merupakan salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atau instansi atas dasar menghormati kepentingan bersama. *Public Relations* (Humas) dalam lembaga pemerintahan merupakan keharusan fungsional dalam rangka penyebaran informasi mengenai kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat.

Citra merupakan tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia *Public Relations* (Humas). Pengertian citra tidak dapat diukur secara matematis, namun dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk seperti adanya penerimaan, tanggapan positif maupun negatif. Seperti pengertian citra yang diungkapkan oleh Kotler (2000:535) "*image is set of beliefs, ideas and impressions a person hold*

regarding on object. People's attitude and actions toward and object are highly conditioned by that objects image." Citra adalah seperangkat keyakinan, ide, kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu. Sikap dan tingkah seseorang terhadap suatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya.

Bagi suatu instansi pemerintahan, citra memegang peran yang sangat penting. Dengan citra yang baik maka pemerintahan pun akan semakin berkembang. Penilaian dapat timbul karena rasa hormat, kesan yang baik dan menguntungkan terhadap pemerintahan atas pelayanan yang diwakili oleh seorang *Public Relations* (Humas). Citra tidak dapat direayasa, namun citra yang dipersepsikan secara salah bisa diluruskan melalui penyebaran informasi dan pemberitaan fakta-fakta yang relevan.

Peranan *Public Relations* (Humas) pemerintahan bermuara kepada pembentukan citra karena citra tidak datang dengan sendirinya melainkan dibentuk dengan berbagai cara. Salah satunya adalah mengetahui segala kebijakan pemerintahan sehingga *Public Relations* (Humas) dapat bertindak sebagai juru bicara pemerintahan karena jika terjadi suatu masalah, *Public Relations* (Humas) pemerintahan adalah orang pertama yang akan dimintai keterangan akan permasalahan tersebut. Selain itu, pengetahuan *Public Relations* (Humas) pemerintahan mengenai kebijakan yang diambil hendaknya diteruskan kedalam pengimplementasian sehingga membutuhkan dukungan dari masyarakat. Dukungan dari masyarakat dapat diperoleh jika kebijakan tersebut telah disosialisasikan kepada masyarakat dengan baik agar tidak

terjadi kesalahpahaman mengenai kebijakan yang diambil sehingga muncullah komunikasi dua arah antara pemerintahan dan masyarakat. Dengan hal itu maka, citra positif akan muncul dengan sendirinya.

Public Relations (Humas) pemerintahan tidak hanya harus transparan dengan masyarakat tetapi juga dengan media massa. Hubungan kerja sama yang terjalin dengan baik diantara pemerintahan dan media massa dimaksudkan agar dapat memberikan informasi kepada khalayak ramai sehingga terbentuklah pencitraan itu dengan sendirinya. Jefkins (1995:98) menyatakan bahwa *Media relations* adalah usaha untuk mencapai publikasi atau penyiaran yang maksimum atas suatu pesan atau informasi Humas dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak dari organisasi atau perusahaan bersangkutan. Selain mempublikasikan tentang kebijakan pemerintahan, *Public Relations* (Humas) juga menampung informasi yang menjadi keluhan masyarakat. Inilah yang dinamakan transparansi di era keterbukaan informasi publik, pemerintahan harus transparan mengenai kebijakan yang disampaikan kepada masyarakat. Begitu pula sebaliknya, masyarakat juga transparan mengenai keluhan-keluhan apa saja yang dimiliki, baik mengenai kinerja pejabat pemerintahan ataupun mengenai kebijakan-kebijakan yang selama ini dijalani. Dengan hal ini menunjukkan bahwa betapa meleburnya *Public Relations* (Humas) pemerintahan dengan masyarakat sehingga terwujudlah keharmonisan antara pemerintah dan masyarakat.

Dari hal tersebut maka, untuk dapat membentuk citra pemerintahan Kabupaten Sragen yang baik maka *Public Relations* (Humas) Sragen harus dapat melakukan fungsinya dengan baik pula. Dengan keberadaan *Public Relations* (Humas) diharapkan dapat menyalurkan informasi kepada masyarakat dengan baik mengenai berbagai kebijakan maupun kegiatan pemerintahan sehingga bisa memberikan penerangan dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan-tindakan pemerintah. Disamping itu fungsi dari *Public Relations* (Humas) yakni mempromosikan kepada khalayak di dalam maupun luar mengenai kemajuan pembangunan ekonomi dan kebudayaan yang telah dicapai dan memonitor pendapat umum masyarakat tentang kebijakan pemerintah yang selanjutnya menyampaikan tanggapan (*feedback*) dari masyarakat tersebut kepada pimpinan instansi.

Di Indonesia lembaga kehumasan dalam pemerintahan sangatlah diperlukan. *Public Relations* (Humas) merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijakan pemerintah, pemberi layanan informasi kepada masyarakat, sehingga *Public Relations* (Humas) itu berada memperoleh kepercayaan dari masyarakat luas. Maka dari itu sikap dan pelayanan yang baik sangat penting demi terciptanya citra yang baik.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan disini yakni bagaimanakah Fungsi *Public Relations* (Humas) Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam pembentukan Citra Positif Kabupaten Sragen?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui fungsi yang dilakukan oleh *Public Relations* (Humas) Pemerintah Kabupaten Sragen dalam Pembentukan Citra Positif Kabupaten Sragen.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi ilmu komunikasi, diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk memperkaya kajian-kajian yang terkait dengan ilmu komunikasi khususnya fungsi *Public Relations* (Humas) lembaga Pemerintah dalam membentuk citra positif.
2. Memberikan deskripsi tentang fungsi *Public Relations* (Humas) pada Pemerintah Kabupaten Sragen. Deskripsi tersebut diharapkan dapat dijadikan materi pertimbangan dan masukan bagi lembaga pemerintah lain dalam upaya membentuk citra positif pada pemerintahannya.